



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo nº 271321	100 14
Data 09 OUT 2017	Fis. 05
Rubrica	ID 2603994

**SECRETARIA DE ESTADO DE DEFESA CIVIL  
CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
DIRETORIA GERAL DE SAÚDE**

**TERMO DE REFERÊNCIA / PROJETO BÁSICO  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE AGENDAMENTO DE CONSULTAS**

## 1. INTRODUÇÃO

O presente Termo de Referência visa nortear a contratação de empresa especializada em telemarketing para a realização do serviço de agendamento telefônico de consultas nas Unidades de Saúde subordinadas à Diretoria Geral de Saúde e Diretoria Geral de Odontologia, em instalações próprias, para os usuários do Sistema de Saúde do CBMERJ.

## 2. OBJETO

O objeto do presente projeto é a contratação de empresa especializada em telemarketing para a realização do serviço de agendamento telefônico de consultas, nas Unidades de Saúde subordinadas à Diretoria Geral de Saúde e Diretoria Geral de Odontologia de beneficiários do Sistema de Saúde do CBMERJ (Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro), com recursos humanos especializados e utilizando software da Assessoria de Informática da Secretaria de Estado da Defesa Civil (ASSINFO).

Entende-se como call center o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é conduzida via telefone com utilização simultânea de terminais de computador.

Entende-se como trabalho de teleatendimento/telemarketing aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.

A prestação de serviços especializados em telemarketing para o agendamento telefônico de consultas na área de saúde visa garantir o acesso dos

Bombeiros Militares, seus dependentes e pensionistas ao sistema de agendamento eletrônico nas Unidades de Saúde subordinadas à Diretoria Geral de Saúde e Diretoria Geral de Odontologia, proporcionando desta forma melhor acesso dos beneficiários ao Sistema de Saúde do CBMERJ.

### 3. DOS BENEFICIÁRIOS

Serão beneficiários dos serviços propostos por este termo de referência os Bombeiros Militares, seus dependentes e pensionistas que descontam para o Fundo de Saúde, cadastrados no Sistema de Saúde do CBMERJ através da DGF (Diretoria Geral de Finanças) conforme Lei Estadual 880, de 20 de julho de 1985, artigo 45, inciso IV, item 5 e Lei Estadual 279, de 26 de novembro de 1979, artigos 44, 46 e 47. Informamos que o Sistema de Saúde do CBMERJ atende atualmente a cerca de 66.000 beneficiários.

### 4. JUSTIFICATIVA PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

A contratação visa suprir as necessidades das Unidades do Sistema de Saúde do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro, sendo ele composto do:

- Hospital Central Aristarcho Pessoa – HCAP, situado a Av Paulo de Frontin, 876, Rio Comprido – Rio de Janeiro;
- 1ª Policlínica, Campinho, situada na Rua Domingos Lopes, 336 – Rio de Janeiro;
- 2ª Policlínica, Nova Iguaçu, situada na Av. Governador Roberto Silveira, 1221 - NI
- 3ª Policlínica, situada na Av Quintino Bocaiuva s/nº - Niterói/RJ.
- 4ª Policlínica, Campo de Goytacazes, situada na Rua Ten Cel Cardoso, 909 – Parque Tamandaré/Centro – Rio de Janeiro.
- 1ª Odontoclínica ( quartel do Comando Geral), situada na Praça da República, 45 – Centro, Rio de Janeiro.
- 2ª Odontoclínica (Campo Grande), situada na Av Cesário de Melo, 3226 – Rio de Janeiro.
- Odontoclínica Militar de Campos de Goytacazes, situada na Rua Ten Cel Cardoso, 909 – Parque Tamandaré/Centro – Campos de Goytacazes/RJ.
- Odontoclínica Militar Grey Caetano Coimbra (Rio Comprido/HCAP),

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo nº E. 27/132/	100 120 16
Data	09 OUT 2017 Fis. 026
Rubrica	ADJ ID 2603994

situada na Av. Paulo de Frontin , 876 – Rio de Janeiro.

- Odontoclinica Militar de São João de Meriti, situada na Rua Tenente José de Alvaro Ribeiro, s/nº- São João de Meriti/RJ.
- Odontoclinica Militar Nossa Senhora da Penha (Penha), situada na Av. Nossa Senhora da Penha, 25 – Rio de Janeiro.
- Odontoclinica Militar Valter Oliveira Santos ,situada na AV. Marquês de Paraná, 134 Centro – Niterói.
- Odontoclinica Militar Tito Augusto Guigon Araújo (Campinho), situada na Rua Domingos Lopes, 336 – Rio de Janeiro.
- Odontoclinica Militar Maj OG Gomes de Sá, situada na Av Governador Roberto Silveira, 1221 – Posse – Nova Iguaçu.
- Odontoclinica Militar Maj Correia Cardoso (Guadalupe), situada na Av Brasil, 28.800 – Rio de Janeiro.

A contratação se justifica em razão de o Sistema de Saúde do CBMERJ não dispor de Central de Agendamento e pessoal especializado para atender seus beneficiários. O Sistema de Saúde do CBMERJ com cerca de 66.000 beneficiários no Estado do Rio de Janeiro obriga-se, portanto, a disponibilizar condições adequadas de acessibilidade e otimização para o agendamento de consultas e exames complementares. As unidades de Saúde (HCAP, Odontoclínicas, 1ª Policlínica, 2ª Policlínica, 3ª Policlínica) estão todas localizadas na região do Grande Rio. A 4ª Policlínica está localizada na cidade de Campos dos Goytacazes.

## 5. DETALHAMENTO DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

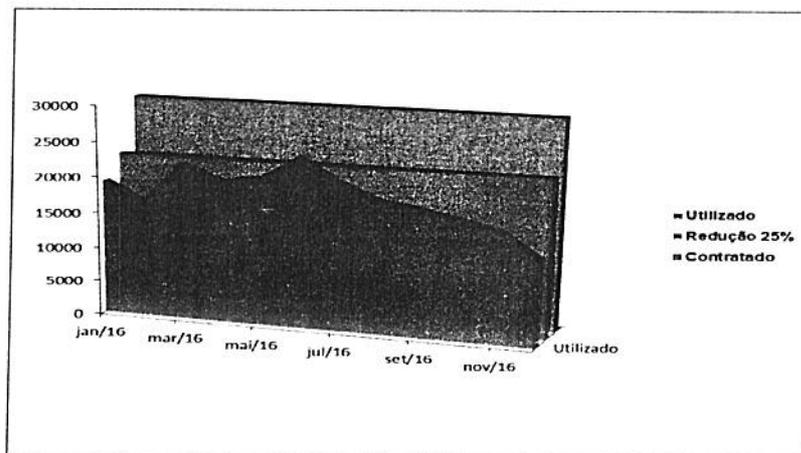
A CONTRATADA deverá disponibilizar serviço de telemarketing para agendamento de consultas e exames complementares nas Unidades de Saúde subordinadas à Diretoria Geral de Saúde e Diretoria Geral de Odontologia com utilização de software desenvolvido e oferecido pela ASSINFO e recursos humanos próprios especializados, através de um número único de telefone a ser divulgado para os usuários do Sistema de Saúde do CBMERJ.

Entende-se por Posição de Atendimento (PA) o local onde os operadores exercerão os serviços de atendimento, e que deverá ser composto de ponto telefônico, *head-set*, computador, rede lógica e mobiliário apropriado. O serviço de

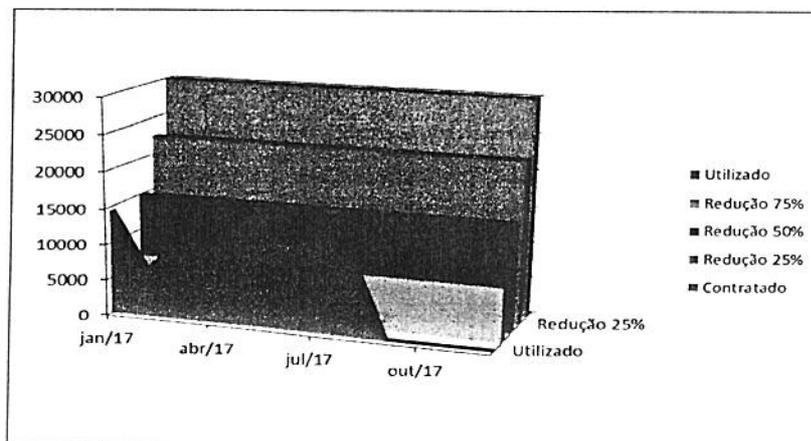
telefônico, *head-set*, computador, rede lógica e mobiliário apropriado. O serviço de agendamento de consultas será realizado nas instalações da CONTRATADA e deve garantir e disponibilizar, no mínimo, 6 (seis) posições de atendimento (PA) para o atendimento a cerca de 12.000 (Doze mil) ligações telefônicas por mês, sendo aceito, no máximo, uma perda de 6% (seis por cento) do total de ligações, portanto o número de (PA) deverá atender a demanda acima contratada.

Esses atendimentos deverão ser disponibilizados de forma ininterrupta, de 2ª a 6ª feira, excluindo feriados da cidade do Rio de Janeiro, no período das 8 às 18 horas.

Nesse novo Projeto Básico, o número total de atendimentos telefônicos para marcação de consultas e/ou exames foi reduzido em 60% (sessenta por cento): de 30.000 para 12.000 ligações/mês. Essa redução referente ao último Projeto Básico justifica-se por conta da implantação do sistema de marcação via web, justificando a redução nas ligações.



Fonte: Relatório Desempenho do Grupo DAC  
 Empresa ViaCall Center – Ano 2016.



Fonte: Relatório Desempenho do Grupo DAC  
 Empresa ViaCall Center – Ano 2017.

*(Assinaturas manuscritas)*

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo nº E-2711321	100 120 16
Data	09 OUT 2017
Fis.	09
Rubrica	994

Apesar da ferramenta via web ter se mostrado eficaz aos beneficiários ainda há necessidade da manutenção do serviço de marcação via telefônica, garantindo assim o acesso ao sistema de marcação dos usuários que não tenham acesso à internet e também para garantir a marcação de exames, ainda não estão disponibilizados para marcação virtual.

No presente Termo, o percentual de perda de ligações (chamadas abandonadas) foi ajustado para 6%, em detrimento de 3% do último Projeto, para adequação as boas práticas do mercado nacional, demonstrado em estudo internacional, onde a média de chamadas abandonadas gira em torno de 5,4%.

\* A CONTRATADA deverá utilizar um sistema de marcação que consista em um software próprio do CBMERJ, capaz de efetuar a marcação das consultas e exames online (via internet), tanto na central de agendamento, como nas Unidades de Saúde do CBMERJ. Para isso o HCAP deverá ter 03 (três) computadores e cada Policlínica 01 (um), que dê acesso ao software de marcação, permitindo, assim, que os próprios funcionários dessas unidades possam agendar consultas, cabendo à mesma adequada manutenção dos equipamentos.

As consultas de retorno poderão ser realizadas nas Unidades pelo próprio paciente. O software deverá, portanto, efetuar uma interconexão dinâmica e em tempo real entre os terminais dos PAs da Central de Agendamento e aqueles das unidades de saúde, de modo que não haja erros nas marcações, nem a marcação de dois pacientes em um mesmo horário. Todos os computadores das Unidades deverão acessar através da Internet o sistema de marcação, independente dos computadores disponibilizados.

A CONTRATADA deverá entrar em contato com a ASSINFO para estabelecer todos os critérios de uso da rede do CBMERJ, visto estar sendo utilizado o Serviço de Agendamento através do Prontuário Eletrônico. Este integra outras funções além do agendamento, tais como validação do direito de uso ao sistema de saúde, registro de atendimento, solicitação e armazenamento de exames, agendamento de consultas, exames e relatórios estatísticos.

Após o agendamento da consulta através da Central, a CONTRATADA ficará responsável pelo envio de sua confirmação via email, o mesmo deverá ser solicitado ao usuário no momento da marcação da consulta. Neste email deverá constar a data em que o agendamento foi efetuado, data e hora da consulta, nome do profissional de saúde que irá atender e o nome e endereço da Unidade de Saúde onde será realizada a consulta. No caso de marcação de exames que

o hospital após a confirmação

necessitam de orientações adicionais, as mesmas deverão ser enviadas por e-mail, e serão fornecidas pelo CONTRATANTE de acordo com cada tipo de exame e especialidade.

Nos casos de cancelamento de consultas e/ou exames, a CONTRATADA deverá enviar um email ao usuário informando o cancelamento do mesmo, e o motivo deste cancelamento, mesmo que este tenha sido por iniciativa do usuário.

Todas as ligações deverão ser gravadas, armazenadas por um período mínimo de 03 (três) anos e disponibilizadas à CONTRATANTE sempre que solicitadas. Os atendentes da Central de Agendamentos não têm, em hipótese alguma, autonomia para realizar agendamentos fora dos horários disponibilizados pela CONTRATANTE ("encaixes").

A supervisão dos serviços contratados será exercida por oficiais do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro, indicados e definidos pela CONTRATANTE. A Supervisão objetiva monitorar, orientar e otimizar o serviço, com base nas especificações da CONTRATANTE e supervisões, visando a qualidade do atendimento.

## 6. HABILITAÇÃO TÉCNICA DA CONTRATADA

A habilitação será verificada pela CONTRATANTE, onde serão avaliados os seguintes documentos:

- a. Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b. Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades comerciais, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores e alterações ou da consolidação respectiva;
- c. Número da inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ - do Ministério da Fazenda;
- d. Certidão Conjunta Negativa de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União, expedida pela Secretaria da Receita Federal;
- e. Prova de regularidade com as Fazendas Estadual e Municipal do domicílio ou sede da CONTRATANTE;
- f. Certidão Negativa de Débito – CND, emitida pelo Instituto Nacional do Seguro Social - INSS;
- g. Certificado de Regularidade do FGTS, emitido pela Caixa Econômica

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo nº E-271132/	100 / 20 16
Data	09 OUT 2017
Fis.	11
Rubrica	ID 0603994

Federal;

No curso do procedimento, em especial por ocasião do ato de julgamento da habilitação, caso conste algum documento referente à regularidade fiscal vencido, será realizada nova consulta ao SICAF ou ao portal pertinente, para atualização dos prazos de validade.

## 7. EQUIPE TÉCNICA ESPECIALIZADA

A CONTRATADA deverá apresentar em seus quadros equipe técnica de acordo com as exigências abaixo elencadas.

- Operadores de telemarketing;
- Técnico de Manutenção de telefonia.

Ressaltamos que não há vínculo empregatício desta equipe especializada com a CONTRATANTE e que, portanto, todos os encargos trabalhistas ficarão a cargo da CONTRATADA.

## 8. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

A CONTRATADA se obriga a prestar os serviços profissionais especializados constantes no item 5, aos beneficiários do Sistema de Saúde do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro. É de total responsabilidade da CONTRATADA a realização dos serviços, bem como a administração e manutenção dos equipamentos e dos recursos próprios necessários à prestação dos serviços contratados durante todo o prazo de vigência contratual.

A CONTRATADA, para a execução dos serviços propostos por este Termo de Referência, estará obrigada a satisfazer a todos os requisitos e atender a todas as exigências e condições a seguir estabelecidas:

8.1. A CONTRATADA deve assumir inteira responsabilidade civil e administrativa por qualquer dano ou prejuízo material ou pessoal, causados pela CONTRATADA aos beneficiários do Sistema de Saúde do CBMERJ;

8.2. A CONTRATADA deve assegurar o padrão de qualidade que obedeça às normas éticas no tocante ao relacionamento com os beneficiários do sistema de

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo nº D-27/132/	100 120 16
Data 09 OUT 2017	Fis. 12

saúde da CONTRATANTE, com respeito a sua integridade moral e acatamento aos seus direitos de modo geral;

8.3 A CONTRATADA deverá prestar os serviços de forma contínua, não sendo admitida interrupção de qualquer natureza sob pena de rescisão contratual;

8.4 A CONTRATADA deverá garantir em todos os PA (Pontos de Atendimento) condições necessárias para que o operador possa efetuar o agendamento das consultas através da agenda eletrônica dos profissionais de saúde disponibilizada via "web";

\* 8.5 A CONTRATADA ficará responsável pelo fornecimento de todos os equipamentos, incluindo computadores, aparelhos telefônicos, aparelhos de fax, impressoras, copiadora e de material de expediente como: papel, toner, caneta, entre outros, necessários ao pleno e adequado funcionamento dos serviços contratados;

8.6 Os serviços serão prestados sob inteira responsabilidade da CONTRATADA, a quem caberá a administração dos recursos necessários ao agendamento eletrônico de consultas;

\* 8.7 A CONTRATADA deverá disponibilizar 03 computadores ao Hospital Central Aristarcho Pessoa e 01 (um) para cada uma das 4 Policlínicas que permita acesso à agenda de marcação de forma que o acesso não seja interrompido por problemas técnicos.

8.8 A CONTRATADA ficará responsável pelo envio de Email ao paciente ou seu responsável, confirmando ou cancelando o agendamento da consulta e informando: data e hora em que o paciente deverá comparecer à Unidade de Saúde; em qual Unidade será realizada a consulta; nome do profissional com quem o paciente irá se consultar; e data em que o agendamento foi efetuado. Nos casos de cancelamento de consulta e/ou exame deverá constar também o motivo deste cancelamento. No caso de fechamento de agendas por motivo de férias, licenças, etc, os oficiais responsáveis pelas agendas (oficiais da DGS e Unidades de Saúde) deverão informar à contratada com, no mínimo, 3 (três) meses de antecedência.

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo nº E. 27/132/	100 120 14
Data	09 OUT 2017
Fis.	13
Rubrica	ID 2603994

- 8.9 A CONTRATADA deverá prestar os serviços em unidade operacional, com equipamentos e materiais específicos próprios, recursos humanos especializados e que tenham acesso a tecnologias destinadas a garantir a adequação e qualidade dos serviços;
- 8.10 O serviço deverá ser prestado por equipe de profissionais especializados da CONTRATADA, em período de 10 (dez) horas por dia, das 08 (oito) horas às 18 (dezoito) horas, de segunda a sexta-feira, excluindo feriados;
- 8.11 A CONTRATADA deve garantir o atendimento de todas as ligações em até, no máximo, cinco toques de chamada, de forma que após as mensagens informativas da URA (unidade de resposta audível), o cliente possa aguardar em espera, numa fila onde ele possa estimar o tempo ou sua ordem de atendimento.
- 8.12 A CONTRATADA deve garantir que durante os horários fora do expediente, estabelecido no item 8.10, sejam continuamente veiculadas mensagens informativas do Sistema de Saúde da CONTRATANTE. O conteúdo das mensagens será definido em consenso com a CONTRATANTE;
- 8.13 As ligações deverão ser gravadas e fornecidas pela CONTRATADA, sempre que solicitado pela CONTRATANTE. Estas gravações deverão ser mantidas por parte da CONTRATADA por um período mínimo de 03 (três) anos;
- 8.14 Estão inclusos no escopo dos serviços a monitoração dos serviços, relatórios estatísticos mensais, contendo o desempenho da operação para efeito de aferição da qualidade do atendimento e *feedback* para treinamento dos operadores.
- 8.15 A CONTRATADA deverá garantir aos Oficiais designados pela CONTRATANTE para atuar como Fiscais do Contrato o acesso à estrutura física da central de agendamento, onde estará autorizado a permanecer o tempo necessário, em qualquer período do expediente, podendo intervir, sempre que necessário, para garantir a qualidade e adequação dos serviços prestados; além disso, os fiscais deverão ter senha de acesso para emissão de relatórios dos agendamentos, faltas e cancelamentos por unidade, especialidade e profissional da saúde. A CONTRATADA deverá fornecer senhas personalizadas com diferentes

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo nº E-77132/100	120/19
Data 09 OUT 2017	Fis. 14
CONTRATADA fica	

níveis de acesso, conforme a solicitação de cada Unidade. A CONTRATADA fica responsável pelos lançamentos das férias, licenças, feriados, pontos facultativos, e qualquer outra intercorrência que possa eventualmente suspender os agendamentos. A CONTRATANTE fica responsável por enviar as férias dos militares em tempo hábil, mínimo 3 (três) meses de antecedência, para o prévio fechamento das agendas.

8.16 Somente serão pagos os serviços efetivamente contratados e prestados;

8.17 Os profissionais da equipe de telemarketing ficarão sob a responsabilidade da CONTRATADA;

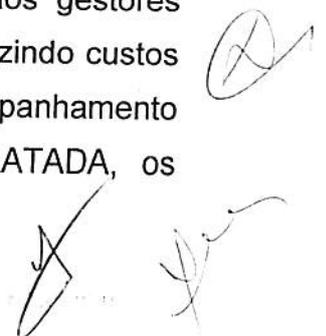
8.18 Os profissionais da equipe de apoio ficarão sob a responsabilidade da CONTRATADA;

8.19 A CONTRATADA deverá disponibilizar área física para execução dos serviços que será supervisionada por oficiais do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Rio de Janeiro, definidos pela CONTRATANTE;

8.20 Os serviços objeto desta licitação serão executados de forma tal que não venham a gerar vínculo empregatício entre a CONTRATANTE e a equipe da CONTRATADA;

8.21 A CONTRATADA deve seguir as orientações da Portaria 9/2007 da Secretaria de Inspeção do Trabalho - Norma Regulamentadora 17 (NR17), garantindo condições adequadas de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente a sua equipe operacional;

8.22 A CONTRATADA deverá apresentar relatório mensal com indicadores de desempenho pois os mesmos são necessários para estabelecer metas e monitorar a performance. Através dos indicadores é possível identificar as causas de problemas servindo como ferramentas importantes que permitam aos gestores implantarem processos de melhoria contínua de seus resultados, reduzindo custos de investimento e corrigindo os pontos fracos. Para se fazer o acompanhamento dos resultados obtidos quanto ao serviço prestado pela CONTRATADA, os



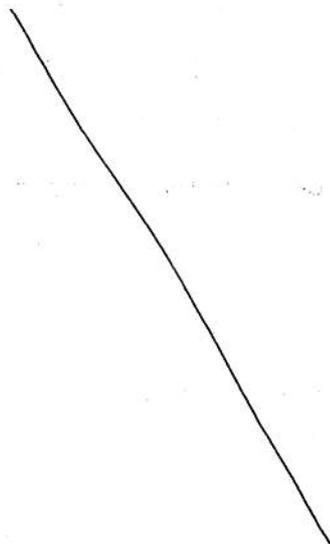
SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo nº 27/1321	100 / 2016
Data	09 OUT 2017 Fis. 15
Rubrica	ID 2603994

seguintes indicadores serão avaliados:

- Número de atendimentos diários;
- Número total de chamadas atendidas;
- Número total de chamadas recebidas;
- Tempo médio de espera;
- Tempo médio de duração das ligações;
- Chamadas abandonadas (números absolutos e percentagem)

O indicador, "Chamadas abandonadas" será o principal, o mesmo representa a quantidade total de ligações abandonadas (desistentes) num determinado período. É quando o cliente desliga sua ligação antes de ser atendido. Este indicador deverá ser trabalhado para analisar tendências e melhorar os processos de qualidade. Elevadas taxas desse indicador podem representar problemas como mau dimensionamento da central (poucos agentes para atendimento da demanda) e problemas de navegação. Altas taxas de abandono, em geral, representam problemas de mau dimensionamento, que acarretam longos tempos de espera. No entanto, essa não é uma proporção direta, uma vez que a tolerância do cliente em esperar pelo atendimento depende de uma série de circunstâncias fora do controle do Call Center.

Na tabela abaixo, estão representados a média ideal dos valores, de alguns indicadores de desempenho, de acordo com o mercado mundial e que deverão ser seguidos pela CONTRATADA:



*[Handwritten signatures and initials]*

**Indicadores de Performance de Call Center**

Indicadores	Mediana	Média	Desvio Padrão
Tempo para atendimento (segundos)	25	36	40.5
Tempo de conversação (minutos)	3.3	4.3	3.2
Tempo de pós-atendimento	1.2	3.2	8.8
Percentual de chamadas abandonadas	4.30%	5.40%	5.10%
Tempo médio de espera em fila (segundos)	30	49.7	60.8
Problemas resolvidos no primeiro contato	83%	78.30%	20.30%
Percentual de chamadas bloqueadas	4.84%	7.97%	10.23%
Ocupação do atendente	80.00%	76.00%	16.70%
Tempo para abandono em fila (segundos)	50	69.5	75.7
Aderência ao horário	92%	90.20%	9.60%
Absenteísmo	8%	13.80%	19.70%
Número de chamadas por atendente (de 8 horas)	85	74.8	64.8

(fonte: Purdue Call Center Benchmark Study, 1999)

8.23 A CONTRATADA deverá disponibilizar à CONTRATANTE, por ocasião da assinatura do contrato, todos os protocolos utilizados na rotina do serviço, bem como as eventuais modificações que se façam necessárias, com justificativa por escrito;

8.24 A CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE a relação completa da equipe operacional, no ato da contratação;

8.25 A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, por meio de documento formal, qualquer alteração na equipe operacional, no prazo máximo de 07 (sete) dias antes da alteração. Caso esse prazo não seja cumprido, deve ser justificado, da mesma forma, com documento formal;

8.26 A CONTRATADA deve garantir, em um prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, a substituição de profissionais que estejam sob sua responsabilidade, e que por qualquer motivo não estejam atendendo os padrões exigidos pela CONTRATANTE;

8.27 A CONTRATADA deverá prover aos seus funcionários:

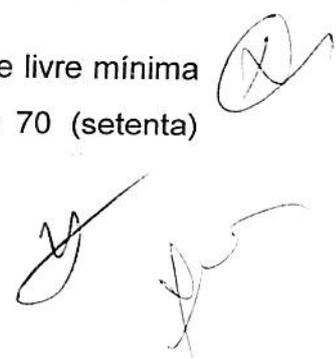
8.27.1 Mobiliário adequado

Para trabalho manual sentado ou que tenha de ser feito em pé deve ser proporcionado ao trabalhador mobiliário que atenda aos itens 17.3.2, 17.3.3 e

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo nº E-27/132/	100 120 146
Data	09 OUT 2017
Fis.	146
Rubrica	0003994

17.3.4 e alíneas, da Norma Regulamentadora n.º 17 (NR 17) e que permita variações posturais, com ajustes de fácil acionamento, de modo a prover espaço suficiente para seu conforto, atendendo, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

- 8.27.1.1. Monitor de vídeo e teclado apoiados em superfícies com mecanismos de regulagem independentes;
- 8.27.1.2. Superfície regulável única para teclado e monitor quando este for dotado de regulagem independente de, no mínimo, 26 (vinte e seis) centímetros no plano vertical;
- 8.27.1.3. A bancada sem material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 75 (setenta e cinco) centímetros medidos a partir de sua borda frontal e largura de 90 (noventa) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho;
- 8.27.1.3. A bancada com material de consulta deve ter, no mínimo, profundidade de 90 (noventa) centímetros a partir de sua borda frontal e largura de 100 (cem) centímetros que proporcionem zonas de alcance manual de, no máximo, 65 (sessenta e cinco) centímetros de raio em cada lado, medidas centradas nos ombros do operador em posição de trabalho, para livre utilização e acesso de documentos;
- 8.27.1.4 O plano de trabalho deve ter bordas arredondadas;
- 8.27.1.5. As superfícies de trabalho devem ser reguláveis em altura em um intervalo mínimo de 13 (treze) centímetros, medidos de sua face superior, permitindo o apoio das plantas dos pés no piso;
- 8.27.1.6. O dispositivo de apontamento na tela (mouse) deve estar apoiado na mesma superfície do teclado, colocado em área de fácil alcance e com espaço suficiente para sua livre utilização;
- 8.27.1.7. O espaço sob a superfície de trabalho deve ter profundidade livre mínima de 45 (quarenta e cinco) centímetros ao nível dos joelhos e de 70 (setenta) centímetros ao nível dos pés, medidos de sua borda frontal;



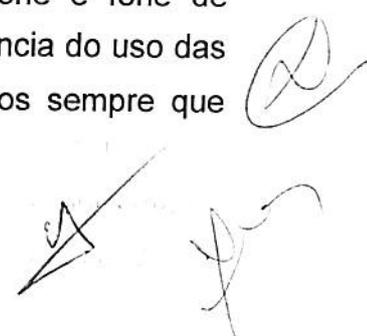
8.27.1.8. Nos casos em que os pés do operador não alcançarem o piso, mesmo após a regulagem do assento, deverá ser fornecido apoio para os pés que se adapte ao comprimento das pernas do trabalhador, permitindo o apoio das plantas dos pés, com inclinação ajustável e superfície revestida de material antiderrapante;

8.27.1.9. Os assentos devem ser dotados de:

- Apoio em 05 (cinco) pés, com rodízios cuja resistência evite deslocamentos involuntários e que não comprometam a estabilidade do assento;
- Superfícies onde ocorre contato corporal estofadas e revestidas de material que permita a perspiração;
- Base estofada com material de densidade entre 40 (quarenta) a 50 (cinquenta) kg/m<sup>3</sup>;
- Altura da superfície superior ajustável, em relação ao piso, entre 37 (trinta e sete) e 50 (cinquenta) centímetros, podendo ser adotados até 03 (três) tipos de cadeiras com alturas diferentes, de forma a atender as necessidades de todos os operadores;
- Profundidade útil de 38 (trinta e oito) a 46 (quarenta e seis) centímetros;
- Borda frontal arredondada;
- Características de pouca ou nenhuma conformação na base;
- Encosto ajustável em altura e em sentido antero-posterior, com forma levemente adaptada ao corpo para proteção da região lombar; largura de, no mínimo, 40 (quarenta) centímetros e, com relação aos encostos, de no mínimo, 30,5 (trinta vírgula cinco) centímetros;
- Apoio de braços regulável em altura de 20 (vinte) a 25 (vinte e cinco) centímetros a partir do assento, sendo que seu comprimento não deve interferir no movimento de aproximação da cadeira em relação à mesa, nem com os movimentos inerentes à execução da tarefa.

## 8.27.2 EQUIPAMENTOS DOS POSTOS DE TRABALHO

Devem ser fornecidos gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvido (head-sets) individuais, que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo nº 5.271/1321	100 120 188
Data	09 OUT 2017 Fis. 19
Assinatura	994

Alternativamente, poderá ser fornecido um head set para cada posto de atendimento, desde que as partes que permitam qualquer espécie de contágio ou risco à saúde sejam de uso individual.

#### 8.27.2.1 Os head-sets devem:

- Ter garantidas pelo empregador a correta higienização e as condições operacionais recomendadas pelos fabricantes;
- Ser substituídos prontamente quando situações irregulares de funcionamento forem detectadas pelo operador;
- Ter seus dispositivos de operação e controles de fácil uso e alcance;
- Permitir ajuste individual da intensidade do nível sonoro e ser providos de sistema de proteção contra choques acústicos e ruídos indesejáveis de alta intensidade, garantindo o entendimento das mensagens.

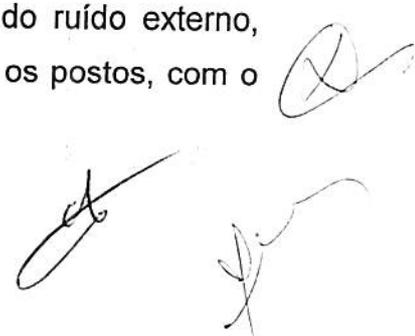
8.27.2.2. O empregador deve garantir o correto funcionamento e a manutenção contínua dos equipamentos de comunicação, incluindo os conjuntos de head-sets, utilizando pessoal técnico familiarizado com as recomendações dos fabricantes.

8.27.2.3 Os monitores de vídeo devem proporcionar corretos ângulos de visão e ser posicionados frontalmente ao operador, devendo ser dotados de regulagem que permita o correto ajuste da tela à iluminação do ambiente, protegendo o trabalhador contra reflexos indesejáveis.

8.27.2.4. Toda introdução de novos métodos ou dispositivos tecnológicos que traga alterações sobre os modos operatórios dos trabalhadores deve ser alvo de análise ergonômica prévia, prevendo-se períodos e procedimentos adequados de capacitação e adaptação.

#### 8.27.3 CONDIÇÕES AMBIENTAIS DE TRABALHO

Os locais de trabalho devem ser dotados de condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, adotando-se medidas tais como o arranjo físico geral e dos postos de trabalho, pisos e paredes, isolamento acústico do ruído externo, tamanho, forma, revestimento e distribuição das divisórias entre os postos, com o fim de atender o disposto no item 17.5.2, alínea "a" da NR-17.



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL			
Processo nº E-2711321	100	120	14
Data	09 OUT 2017	Fis.	20
17.5.2 da NR-17			

Os ambientes de trabalho devem atender ao disposto no subitem 17.5.2 da NR-17, obedecendo-se, no mínimo, aos seguintes parâmetros:

- Níveis de ruído de acordo com o estabelecido na NBR 10152, norma brasileira registrada no INMETRO, observando o nível de ruído aceitável para efeito de conforto de até 65 dB(A) e a curva de avaliação de ruído (NC) de valor não superior a 60 dB;
- Índice de temperatura efetiva entre 20° e 23°C;
- Velocidade do ar não superior a 0,75 m/s;
- Umidade relativa do ar não inferior a 40% (quarenta por cento).

Devem ser implementados projetos adequados de climatização dos ambientes de trabalho que permitam distribuição homogênea das temperaturas e fluxos de ar utilizando, se necessário, controles locais e/ou setorizados da temperatura, velocidade e direção dos fluxos.

As empresas podem instalar higrômetros ou outros equipamentos que permitam ao trabalhador acompanhar a temperatura efetiva e a umidade do ar do ambiente de trabalho.

Para a prevenção da chamada "síndrome do edifício doente", devem ser atendidos:

- a) o Regulamento Técnico do Ministério da Saúde sobre "Qualidade do Ar de Interiores em Ambientes Climatizados", com redação da Portaria MS n.º 3.523, de 28 de agosto de 1998 ou outra que a venha substituir;
- b) os Padrões Referenciais de Qualidade do Ar Interior em ambientes climatizados artificialmente de uso público e coletivo, com redação dada pela Resolução RE n.º 9, de 16 de janeiro de 2003, da ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária, ou outra que a venha substituir, à exceção dos parâmetros físicos de temperatura e umidade definidos no item 4.2 deste Anexo;
- c) o disposto no item 9.3.5.1 da Norma Regulamentadora n.º 9 (NR 9).

As instalações das centrais de ar condicionado, especialmente o plenum de mistura da casa de máquinas, não devem ser utilizadas para armazenamento de



quaisquer materiais.

A descarga de água de condensador não poderá manter qualquer ligação com a rede de esgoto local.

#### 8.27.4 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

Não haverá atividades aos domingos e feriados, seja total ou parcial, com exceção das empresas autorizadas previamente pelo Ministério do Trabalho e Emprego, conforme o previsto no Artigo 68, "caput", da CLT e das atividades previstas em lei.

Os empregadores devem levar em consideração as necessidades dos operadores na elaboração das escalas laborais que acomodem necessidades especiais da vida familiar dos trabalhadores com dependentes sob seus cuidados, especialmente nutrizes, incluindo flexibilidade especial para trocas de horários e utilização das pausas.

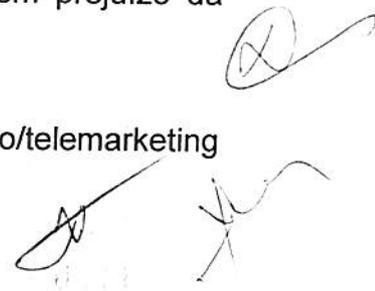
A duração das jornadas de trabalho somente poderá prolongar-se além do limite previsto nos termos da lei em casos excepcionais, por motivo de força maior, necessidade imperiosa ou para a realização ou conclusão de serviços inadiáveis ou cuja inexecução possa acarretar prejuízo manifesto, conforme dispõe o Artigo 61 da CLT, realizando a comunicação à autoridade competente, prevista no §1º do mesmo artigo, no prazo de 10 (dez) dias. Em caso de prorrogação do horário normal, será obrigatório um descanso mínimo de 15 (quinze) minutos antes do início do período extraordinário do trabalho, de acordo com o Artigo 384 da CLT.

O contingente de operadores deve ser dimensionado às demandas da produção no sentido de não gerar sobrecarga habitual ao trabalhador.

O contingente de operadores em cada estabelecimento deve ser suficiente para garantir que todos possam usufruir as pausas e intervalos previstos em lei.

O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/telemarketing é de, no máximo, 06 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração.

Para o cálculo do tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL			
Processo nº E-27/132/	100	120	14
Data	09 OUT 2017	Fis.	22
Rubrica	A.A.	ID	2603994

devem ser computados os períodos em que o operador encontra-se no posto de trabalho, os intervalos entre os ciclos laborais e os deslocamentos para solução de questões relacionadas ao trabalho.

Para prevenir sobrecarga psíquica, muscular estática de pescoço, ombros, dorso e membros superiores, as empresas devem permitir a fruição de pausas de descanso e intervalos para repouso e alimentação aos trabalhadores.

As pausas deverão ser concedidas:

- a) fora do posto de trabalho;
- b) em 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos;
- c) após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de teleatendimento/telemarketing.

A instituição de pausas não prejudica o direito ao intervalo obrigatório para repouso e alimentação previsto no §1º do Artigo 71 da CLT.

O intervalo para repouso e alimentação para a atividade teleatendimento/telemarketing deve ser de 20 (vinte) minutos.

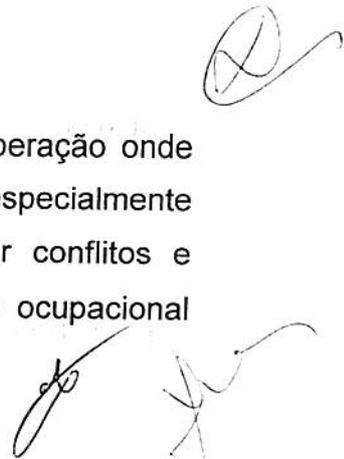
Para tempos de trabalho efetivo de teleatendimento/telemarketing de até 06 (seis) horas diárias, deve ser observada a concessão de 02 pausas de descanso contínua de 10 (dez) minutos (ANEXOII NR17).

As pausas para descanso devem ser consignadas em registro impresso ou eletrônico.

O registro eletrônico de pausas deve ser disponibilizado impresso para a fiscalização do trabalho no curso da inspeção, sempre que exigido.

Os trabalhadores devem ter acesso aos seus registros de pausas.

Devem ser garantidas pausas no trabalho imediatamente após operação onde haja ocorrido ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenha sido especialmente desgastante, que permitam ao operador recuperar-se e socializar conflitos e dificuldades com colegas, supervisores ou profissionais de saúde ocupacional



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo nº 627/132/	100 120 14
Data: 09 OUT 2017	Fis. 23
Rubrica: M	ID: 2603994

especialmente capacitados para tal acolhimento.

O tempo necessário para a atualização do conhecimento do operador e para o ajuste do posto de trabalho é considerado como parte da jornada normal.

A participação em quaisquer modalidades de atividade física, quando adotadas pela empresa, não é obrigatória, e a recusa do trabalhador em praticá-la não poderá ser utilizada para efeito de qualquer punição.

Com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações.

Nos locais de trabalho deve ser permitida a alternância de postura pelo trabalhador, de acordo com suas conveniência e necessidade.

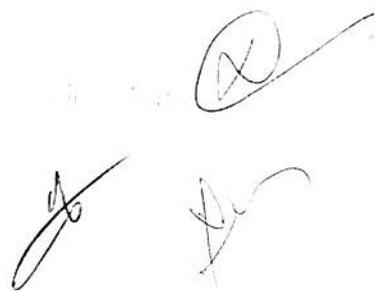
Os mecanismos de monitoramento da produtividade, tais como mensagens nos monitores de vídeo, sinais luminosos, cromáticos, sonoros, ou indicações do tempo utilizado nas ligações ou de filas de clientes em espera, não podem ser utilizados para aceleração do trabalho e, quando existentes, deverão estar disponíveis para consulta pelo operador, a seu critério.

Para fins de elaboração de programas preventivos devem ser considerados os seguintes aspectos da organização do trabalho:

- a) compatibilização de metas com as condições de trabalho e tempo oferecidas;
- b) monitoramento de desempenho;
- c) repercussões sobre a saúde dos trabalhadores decorrentes de todo e qualquer sistema de avaliação para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie;
- d) pressões aumentadas de tempo em horários de maior demanda;
- e) períodos para adaptação ao trabalho.

É vedado ao empregador:

- a) exigir a observância estrita do script ou roteiro de atendimento;



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo nº 271321	100 120 14
Data 09 OUT 2017	Fis 24
Rubrica	ID 2003994

b) imputar ao operador os períodos de tempo ou interrupções no trabalho, não dependentes de sua conduta.

A utilização de procedimentos de monitoramento por escuta e gravação de ligações deve ocorrer somente mediante o conhecimento do operador.

É vedada a utilização de métodos que causem assédio moral, medo ou constrangimento, tais como:

- a) estímulo abusivo à competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho;
- b) exigência de que os trabalhadores usem, de forma permanente ou temporária, adereços, acessórios, fantasias e vestimentas com o objetivo de punição, promoção e propaganda;
- c) exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores.

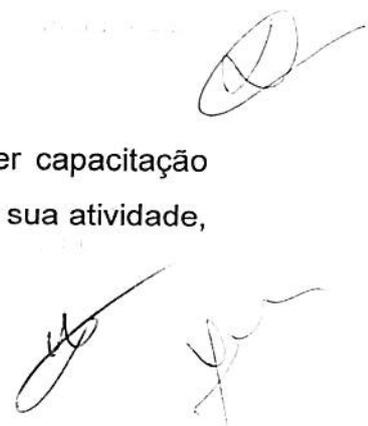
Com a finalidade de reduzir o estresse dos operadores, devem ser minimizados os conflitos e ambiguidades de papéis nas tarefas a executar, estabelecendo-se claramente as diretrizes quanto a ordens e instruções de diversos níveis hierárquicos, autonomia para resolução de problemas, autorização para transferência de chamadas e consultas necessárias a colegas e supervisores.

Os sistemas informatizados devem ser elaborados, implantados e atualizados contínua e suficientemente, de maneira a mitigar sobre tarefas como a utilização constante de memória de curto prazo, utilização de anotações precárias, duplicidade e concomitância de anotações em papel e sistema informatizado.

As prescrições de diálogos de trabalho não devem exigir que o trabalhador forneça o sobrenome aos clientes, visando resguardar sua privacidade e segurança pessoal.

#### 8.27.5. CAPACITAÇÃO DOS TRABALHADORES

Todos os trabalhadores de operação e de gestão devem receber capacitação que proporcione conhecer as formas de adoecimento relacionadas à sua atividade, suas causas, efeitos sobre a saúde e medidas de prevenção.



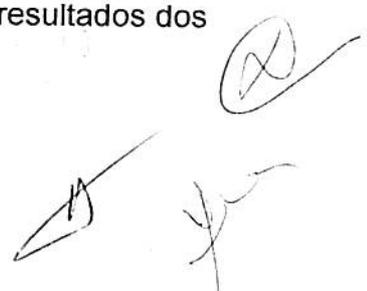
A capacitação deve envolver, também, obrigatoriamente os trabalhadores temporários.

A capacitação deve incluir, no mínimo, aos seguintes itens:

- a) noções sobre os fatores de risco para a saúde em teleatendimento/telemarketing;
- b) medidas de prevenção indicadas para a redução dos riscos relacionados ao trabalho;
- c) informações sobre os sintomas de adoecimento que possam estar relacionados a atividade de teleatendimento/telemarketing, principalmente os que envolvem o sistema osteomuscular, a saúde mental, as funções vocais, auditivas e acuidade visual dos trabalhadores;
- d) informações sobre a utilização correta dos mecanismos de ajuste do mobiliário e dos equipamentos dos postos de trabalho, incluindo orientação para alternância de orelhas no uso dos fones mono ou bi-auriculares e limpeza e substituição de tubos de voz;
- e) duração de 04 (quatro) horas na admissão e reciclagem a cada 06 (seis) meses, independentemente de campanhas educativas que sejam promovidas pelos empregadores;
- f) distribuição obrigatória de material didático impresso com o conteúdo apresentado;
- g) realização durante a jornada de trabalho.

Os trabalhadores devem receber qualificação adicional à capacitação obrigatória referida no item anterior quando forem introduzidos novos fatores de risco decorrentes de métodos, equipamentos, tipos específicos de atendimento, mudanças gerenciais ou de procedimentos.

A elaboração do conteúdo técnico, a execução e a avaliação dos resultados dos procedimentos de capacitação devem contar com a participação de:



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo nº E-27/1321	100 120/16
Data	09 OUT 2017
Rubrica	00
ID	2603994

- a) pessoal de organização e métodos responsável pela organização do trabalho na empresa, quando houver;
- b) integrantes do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho, quando houver;
- c) representantes dos trabalhadores na Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, quando houver;
- d) médico coordenador do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
- e) responsáveis pelo Programa de Prevenção de Riscos de Ambientais;
- f) representantes dos trabalhadores e outras entidades, quando previsto em acordos ou convenções coletivas de trabalho.

#### 8.27.6 CONDIÇÕES SANITÁRIAS DE CONFORTO

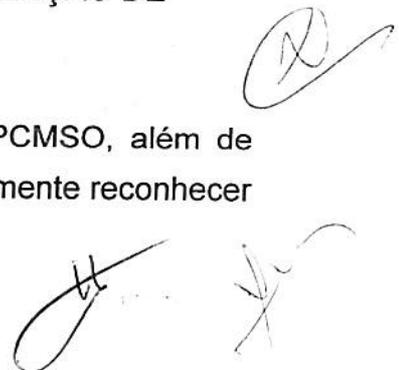
Devem ser garantidas boas condições sanitárias e de conforto, incluindo sanitários permanentemente adequados ao uso e separados por sexo, local para lanche e armários individuais dotados de chave para guarda de pertences na jornada de trabalho.

Deve ser proporcionada a todos os trabalhadores disponibilidade irrestrita e próxima de água potável, atendendo à Norma Regulamentadora n.º 24 (NR 24).

As empresas devem manter ambientes confortáveis para descanso e recuperação durante as pausas, fora dos ambientes de trabalho, dimensionados em proporção adequada ao número de operadores usuários, onde estejam disponíveis assentos, facilidades de água potável, instalações sanitárias e lixeiras com tampa.

#### 8.27.7. PROGRAMAS DE SAÚDE OCUPACIONAL E DE PREVENÇÃO DE RISCOS AMBIENTAIS

O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO, além de atender à Norma Regulamentadora n.º 7 (NR 7), deve necessariamente reconhecer



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL			
Processo nº E-27/132/	100	120	14
Data	09	OUT	2017
Rubrica	ID 2603994		

e registrar os riscos identificados na análise ergonômica.

O empregador deverá fornecer cópia dos Atestados de Saúde Ocupacional e cópia dos resultados dos demais exames.

O empregador deve implementar um programa de vigilância epidemiológica para detecção precoce de casos de doenças relacionadas ao trabalho comprovadas ou objeto de suspeita, que inclua procedimentos de vigilância passiva (processando a demanda espontânea de trabalhadores que procurem serviços médicos) e procedimentos de vigilância ativa, por intermédio de exames médicos dirigidos que incluam, além dos exames obrigatórios por norma, coleta de dados sobre sintomas referentes aos aparelhos psíquico, osteomuscular, vocal, visual e auditivo, analisados e apresentados com a utilização de ferramentas estatísticas e epidemiológicas.

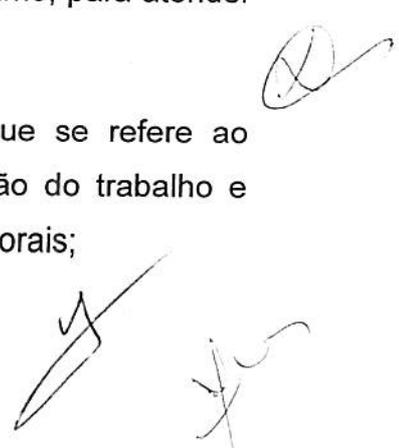
No sentido de promover a saúde vocal dos trabalhadores, os empregadores devem implementar, entre outras medidas:

- a) modelos de diálogos que favoreçam micropausas e evitem carga vocal intensiva do operador;
- b) redução do ruído de fundo;
- c) estímulo à ingestão freqüente de água potável fornecida gratuitamente aos operadores.

A notificação das doenças profissionais e das produzidas em virtude das condições especiais de trabalho, comprovadas ou objeto de suspeita, será obrigatória por meio da emissão de Comunicação de Acidente de Trabalho, na forma do Artigo 169 da CLT e da legislação vigente da Previdência Social.

As análises ergonômicas do trabalho devem contemplar, no mínimo, para atender à NR-17:

- a) descrição das características dos postos de trabalho no que se refere ao mobiliário, utensílios, ferramentas, espaço físico para a execução do trabalho e condições de posicionamento e movimentação de segmentos corporais;



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo nº E-2711321	100 / 20 16
Data	09 OUT 2017
Rubrica	18
ID	2603914

b) avaliação da organização do trabalho demonstrando:

- Trabalho real e trabalho prescrito;
- Descrição da produção em relação ao tempo alocado para as tarefas;
- Variações diárias, semanais e mensais da carga de atendimento, incluindo variações sazonais e intercorrências técnico-operacionais mais frequentes;
- Número de ciclos de trabalho e sua descrição, incluindo trabalho em turnos e trabalho noturno;
- Ocorrência de pausas inter-ciclos;
- Explicitação das normas de produção, das exigências de tempo, da determinação do conteúdo de tempo, do ritmo de trabalho e do conteúdo das tarefas executadas;
- Histórico mensal de horas extras realizadas em cada ano;
- Explicitação da existência de sobrecargas estáticas ou dinâmicas do sistema osteomuscular;

c) relatório estatístico da incidência de queixas de agravos à saúde colhidas pela Medicina do Trabalho nos prontuários médicos;

d) relatórios de avaliações de satisfação no trabalho e clima organizacional, se realizadas no âmbito da empresa;

e) registro e análise de impressões e sugestões dos trabalhadores com relação aos aspectos dos itens anteriores;

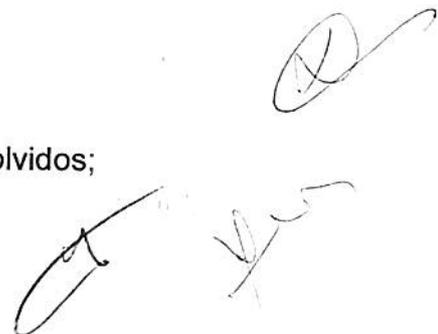
f) recomendações ergonômicas expressas em planos e propostas claros e objetivos, com definição de datas de implantação.

As análises ergonômicas do trabalho deverão ser datadas, impressas, ter folhas numeradas e rubricadas e contemplar, obrigatoriamente, as seguintes etapas de execução:

a) explicitação da demanda do estudo;

b) análise das tarefas, atividades e situações de trabalho;

c) discussão e restituição dos resultados aos trabalhadores envolvidos;



SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo nº 527/1321	100 120 14
Data 09 OUT 2017	Fis. 99
Rubrica	ID 2603994

- d) recomendações ergonômicas específicas para os postos avaliados;
- e) avaliação e revisão das intervenções efetuadas com a participação dos trabalhadores, supervisores e gerentes;
- f) avaliação da eficiência das recomendações.

#### 8.27.8 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Para as pessoas com deficiência e aquelas cujas medidas antropométricas não sejam atendidas pelas especificações aqui citadas, o mobiliário dos postos de trabalho deve ser adaptado para atender às suas necessidades, e devem estar disponíveis ajudas técnicas necessárias em seu respectivo posto de trabalho para facilitar sua integração ao trabalho, levando em consideração as repercussões sobre a saúde destes trabalhadores.

As condições de trabalho, incluindo o acesso às instalações, mobiliário, equipamentos, condições ambientais, organização do trabalho, capacitação, condições sanitárias, programas de prevenção e cuidados para segurança pessoal devem levar em conta as necessidades dos trabalhadores com deficiência.

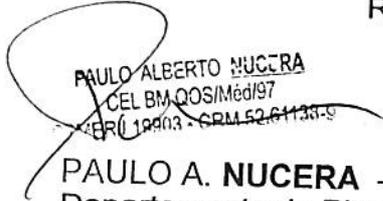
#### 9. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

O presente Contrato terá vigência por 12 (doze) meses, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o máximo de 60 (sessenta) meses, conforme disposto no art. 57, inciso II da Lei 8.666/93.

Rio de Janeiro, 18 de setembro de 2017.

  
ROBERTO KAZUMI BALDAS MIURA  
CEL BM QOS/Méd/97  
CBMERJ 19901 - CRM 52.57576-2  
Diretor Geral de Saúde

**ROBERTO MIURA – CEL BM QOS/Méd/97**  
Diretor Geral de Saúde – DGS

  
PAULO ALBERTO NUCERA  
CEL BM QOS/Méd/97  
CBMERJ 19903 - CRM 52.61133-5

**PAULO A. NUCERA – CEL BM**  
Departamento de Planejamento e  
Logística/DGS

  
**ROSANGÉLA FURTADO – MAJ BM**  
Chefe do Almoxarifado Geral/DGS